

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Sukma Wijaya. 2013. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Counter HP "Jati Bird" Semarang".
- Antonius Suselo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Desain Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Intervening Kepuasan". *Junal UAJIWA Vol.2, No.1, 1 April 2018*
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Christian A.D Selang. 2013. "Bauran Pemasaran (marketing mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado". *Jurnal EMBA, Vol.1, No.3, Juni 2013, Hal.71-80*
- Engel, J; Blackwell, R. 2004. *Consumer Behavior*. Dryden Press Chicago Andi, Yogyakarta.
- Ghozali Imam, 2008, *Aplikasi Analisis Multivariate dalam Program SPSS* Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Semarang.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis, Multivariate Dengan Program SPSS IBM SPSS I*. Semarang : BP Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuh dan Mempertahankan Kesetiyaan Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Cetakan Kedua. Yogyakarta CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).
- Heriyus 2001. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Volume III No. 3 Desember 2004 Halaman 289 -308 *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Putera 1912*.
- Hurriyati, R.2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.Bandung.
- Indah Dwi Kurniasih. 2012. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi kasus pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)". *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.I, No.1, September 2012*
- Keshvari, M. dan Geraei, E. (2013). "Modeling faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di depan umum perpustakaan: studi provinsi Lorestan", *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 63 No 3, pp. 123-158.

- Maryam Keshvari. 2015. "Modelling influential factors on customer loyalty in public libraries: a study of West Iran". *The Electronic Library*, Vol.33, No.4, 2015 pp.810-823
- Melysa Elisabeth Pongoh. 2013. "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado". *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.4, Desember 2013, Hal.86-94
- Muhammad Basir, Basri Modding, Jeni Kamase & Sabri Hasan. 2015. "Effect of Service Quality, Orientation Service and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services". *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, Vol.4 Issue 6, June 2015 pp.01-06
- Sandriana Marina, Andi Darmawati, Indra Setiawan. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerangan Full Service Airlines". *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* – Vol.01, No.02, Juli 2014
- Suwarni, Septina Dwi Mayasari. 2009. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No.1, Maret 2011
- Suwarni. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal hal. 80. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Malang.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Malang
- Yulia Larasati Putri. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Among Makarti*, Vol.10, No.19, Juli 2017